CONDITIONS DE RESERVATION https://www.campings.com/fr-be/

Mise à jour au 15 Janvier 2026

1. Nos coordonnées

Votre contrat sera conclu avec AddGuests LTD, numéro d'entreprise 13478465, Becket House, 1 Lambeth Palace Road, Londres, Angleterre, SE1 7EU (« Campings.com », « nous », « notre » ou « nos »).
Dans le cadre de votre contrat avec AddGuests LTD, tous les paiements qui nous sont adressés et les services d'aide à la clientèle seront traités par notre agent désigné, Campings.com SAS, une société française enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro B 508 290 947, dont le siège social est sis au 11 rue Beaurepaire 75010 Paris - FRANCE.

Coordonnées de contact :
Tél : (+44) 020 3445 6022 (UK) ou +33 (0)2 72 88 03 70 (France), du lundi au vendredi de 9h à 16h
E-mail : support@campings.com
Adresse de correspondance : 11 rue Beaurepaire 75010 Paris - FRANCE.

Définitions

« **Partenaire d'hébergement** » désigne le fournisseur de l'hébergement ou de l'emplacement nu en camping mis à disposition par le biais de la plateforme et du site web campings.com.

« **Service de voyage** » fait référence à l'hébergement ou à l'emplacement nu mis à disposition pour des réservations via Camping.com sur la plateforme et le site web et tout autre service mis à disposition pour des réservations via Camping.com de temps en temps.

« **Réservation** » désigne la commande, l'achat et le paiement d'un hébergement ou d'un emplacement nu sélectionné.

« **Conditions de Réservation** » désigne les conditions de Réservation telles qu'énoncées ci-dessus et ci-dessous.

2. Votre Contrat avec nous

2.1 Les Conditions de Réservation suivantes, ainsi que notre politique de confidentialité (https://www.campings.com/fr/content/politique-de-confidentialite-et-cookies/ les conditions d'utilisation du site web et toutes les informations que nous vous fournissons en ce qui concerne votre Réservation, constituent la base de votre contrat avec nous (votre « Contrat »).
2.2 Votre Contrat avec nous concerne la location d'un ou de plusieurs hébergements ou emplacements nu, tels que fournis par l'un de nos Partenaires d'hébergement et tels qu'affichés sur notre site web. Tout hébergement, emplacement nu ou autre service de voyage qui n'est pas réservé via Campings.com ne fera pas partie de votre Contrat avec nous et nous ne serons en aucun cas responsables de ces réservations.
2.3 En effectuant une réservation auprès de nous pour la location d'un hébergement ou emplacement nu, vous êtes considéré comme ayant lu, compris et accepté les présentes Conditions de Réservation, notre politique de confidentialité et les conditions d'utilisation de notre site web. La personne ayant effectuée la Réservation devra être majeure au moment de la réalisation de la Réservation.
2.4 Dans les présentes Conditions de Réservation, les termes « vous » et « votre » désignent la personne ayant effectué la Réservation (et le représentant autorisé, le cas échéant) et toutes les personnes nommées sur la Réservation (y compris toute personne ajoutée ou remplacée à une date ultérieure) et chacune d'entre elles, le cas échéant.

La personne ayant effectué la Réservation sera responsable de l'administration et de la correspondance concernant la Réservation et garantit qu'il est le parent ou le tuteur légal (le cas échéant) et/ou qu'il a l'autorité pour effectuer la Réservation (et toute modification et/ou annulation) au nom de toutes les personnes nommées sur la Réservation. La personne ayant effectué la Réservation est responsable :

(i) du paiement intégral de tous les acomptes et soldes ;

(ii) du paiement de tous les frais de modification ou d'annulation ;

(iii) de nous confirmer toutes les coordonnées et informations des personnes dans la Réservation ;

(iv) de transmettre à toutes les personnes de la Réservation toute information émise par nous, y compris, sans limitation, nos factures de confirmation de Réservation et les présentes Conditions de Réservation ; et

(v) de s'assurer que nous disposons, à tout moment, d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone valides pour la personne ayant effectué la Réservation au cas où nous devrions vous contacter.

2.5 Campings.com se réserve le droit de rejeter, d'annuler ou de résilier toute Réservation en cas de violation du Contrat de votre part, ou lorsqu'il existe des preuves d'activités et/ou de transactions frauduleuses.

3. Effectuer une réservation

3.1 Pour effectuer une Réservation auprès de nous, vous devez sélectionner l'hébergement ou l'emplacement nu et les dates que vous souhaitez réserver et nous soumettre une demande de Réservation, accompagnée de votre acompte (voir article 4 (Paiements) ci-dessous), soit sur notre site web, soit en nous téléphonant aux numéros indiqués à l'article 1 ci-dessus. Nous vous enverrons alors un e-mail accusant réception de votre demande de Réservation (veuillez noter que cet e-mail **ne** constitue **pas encore** une confirmation de votre Réservation auprès de nous).

3.2 Dès réception de votre demande de Réservation, nous vérifierons la disponibilité et, si l'hébergement ou l'emplacement nu est disponible, nous accepterons votre demande de Réservation et vous enverrons une facture de confirmation de réservation par e-mail, et à ce moment-là, un Contrat sera établi entre vous et Campings.com. Veuillez vérifier attentivement votre facture de confirmation de réservation et nous informer immédiatement de toute information incorrecte ou incomplète. Sous réserve des articles 7 et 8, vous pourrez modifier ou annuler votre Réservation sans frais dans les 48 heures de votre demande de réservation.

3.3 Dans le cas où votre hébergement ou emplacement nu privilégié ne serait pas disponible, nous essaierons de vous proposer une alternative appropriée, si nous sommes en mesure de le faire, dans les 72 heures ouvrables suivant la réception de votre demande de Réservation. Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une alternative appropriée, ou si vous refusez l'alternative appropriée que nous vous proposons, nous vous rembourserons les sommes que vous nous avez versées, y compris les primes d'assurance, et nous annulerons également la police d'assurance.

3.4 Après avoir confirmé votre Réservation et une fois la commande soldée nous vous enverrons un bon d'échange par e-mail, que vous devrez imprimer (des copies peuvent également être téléchargées à partir de la page de votre compte client sur notre site web) et remettre au propriétaire de l'hébergement ou de l'emplacement nu le premier jour de votre location. Le bon d'échange comprendra également les coordonnées du propriétaire de l'hébergement ou de l'emplacement nu. Si vous ne recevez pas votre bon d'échange, veuillez nous contacter (nos coordonnées sont fournies à l'article 1 ci-dessus), en indiquant le numéro de référence de votre Réservation. Il est de votre responsabilité d'emporter votre bon d'échange pour le remettre au propriétaire de l'hébergement ou de l'emplacement nu et nous ne serons en aucun cas responsables si vous ne le faites pas.

4. Paiement

4.1 Au moment de soumettre une demande de Réservation, il vous sera proposé de :

(i) payer en totalité ; ou

(ii) payer un acompte par toutes formes de cartes de paiement (cartes de crédit ou carte de débit), équivalent à 30 % du coût total de votre Réservation (qui comprendra le coût de votre hébergement, tous les frais payables, le coût de toutes les assurances et/ou de tous les autres services que vous nous avez commandés), qui sera remboursable conformément à l'article 3.3 ci-dessus ; ou

4.2 Si vous effectuez une Réservation auprès de nous dans les 30 jours précédant le début de la location de votre hébergement, le coût total de votre Réservation sera payable au moment où vous nous enverrez votre demande de Réservation.
4.3 Si vous effectuez une Réservation plus de 30 jours avant le début de la location de votre hébergement et, si vous choisissez de payer l'acompte par carte de crédit conformément à l'article 4.4(ii) ci-dessus, le solde restant sera payable au plus tard 30 jours avant le début de la location de votre hébergement, comme indiqué sur votre facture de confirmation de réservation. Le solde doit être payé par carte de crédit.
4.5 Si le paiement du solde n'est pas effectué à temps (vous recevrez un rappel par e-mail 4 jours avant la date d'échéance du paiement), nous nous réservons le droit d'annuler votre Réservation avec effet au plus tard 20 jours avant le premier jour de location pour tous les types de paiement et de facturer les frais d'annulation tels que définis à l'article 7 ci-dessous et dans les conditions de cet article.

4.6 Pour l'emplacement nu, seul le paiement en totalité est proposé.

5. Assurance
5.1 Nous vous recommandons de souscrire une assurance voyage adéquate, effective à la date de la Réservation. Vous devez vous assurer que votre assurance couvre entièrement toutes vos exigences personnelles, y compris, sans limitation, la couverture complète Covid-19, les effets personnels, toute condition médicale préexistante, les frais d'annulation, les frais médicaux et les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
5.2 Lorsque vous effectuez une Réservation auprès de nous, il pourra vous être proposé de souscrire une assurance annulation ainsi qu'une assurance contre les intempéries. De plus amples détails et les coûts vous seront fournis au moment de la Réservation.
5.3 Dans le cas où vous souscrivez un contrat d'assurance conformément à l'article 5.2 ci-dessus, la police d'assurance vous sera envoyée directement par la compagnie d'assurance. Vous devez vous assurer que vous êtes pleinement conscient des termes du contrat d'assurance et, en particulier, des clauses d'exclusion et des limitations avant de le souscrire. Toute demande d'indemnisation au titre de la police d'assurance doit être adressée directement à la compagnie d'assurance et non à Campings.com et doit respecter les conditions et délais du contrat d'assurance souscrit.
Le contrat d'assurance vous permet d'annuler le contrat pour l'assurance sans frais dans un délai de quatorze (14) jours, à condition qu'aucune réclamation n'ait été faite en application de la police d'assurance souscrite.

6. Prix
6.1 Nous nous efforçons de garantir l'exactitude de toutes les informations et de tous les prix figurant sur notre site web et dans d'autres matériels promotionnels. Toutefois, des changements et des erreurs peuvent parfois survenir et nous nous réservons le droit de corriger les prix et autres détails dans de telles circonstances et à tout moment. Vous devez vérifier le prix actuel et tous les autres détails relatifs à l'hébergement ou à l'emplacement nu que vous souhaitez réserver avant d'effectuer votre Réservation. Si un prix figurant sur notre confirmation de Réservation, notre site web ou notre matériel promotionnel est manifestement incorrect, c'est-à-dire que le prix est dérisoire, une Réservation effectuée sur la base de ce prix ne sera pas valable et nous nous réservons le droit d'annuler la Réservation, sauf si vous souhaitez payer le prix correct.

6.2 Les prix sont indiqués « par hébergement ou par emplacement nu » (sauf indication contraire d'un montant dû « par personne ») et dépendent de vos dates de voyage, de la durée prévue de votre séjour et du type d'hébergement que vous souhaitez réserver. Pour l'emplacement nu, le prix d'options peut s'ajouter au prix de base. Nous nous réservons le droit de modifier les prix indiqués sur notre site web à tout moment, avant que vous ne fassiez une réservation auprès de nous.
6.3 Dans le cas où le nombre de personnes dans votre réservation dépasse l'occupation maximale de l'hébergement ou de l'emplacement nu, le propriétaire pourra vous refuser l'accès.
6.4 Les prix sont indiqués - et seront payables - en euros ou en livres sterling selon le pays à partir duquel vous effectuez la Réservation, et le prix comprendra toutes les taxes, à l'exception des taxes de séjour applicables qui seront payables par personne et par nuit, à l'arrivée à votre hébergement ou emplacement nu..
6.5 Nous ne serons pas responsables des erreurs de Réservation qui vous sont imputables et, si vous devez par la suite modifier une Réservation que nous avons confirmée, des frais de modification s'appliqueront, conformément à l'article 8 ci-dessous, sauf si les articles 3.2 ou 3.3 ci-dessus s'appliquent (auquel cas il n'y aura pas de frais).
6.6 Les offres spéciales et/ou les réductions qui peuvent devenir disponibles après que vous ayez effectué une réservation auprès de nous ne peuvent pas être appliquées rétroactivement à votre/vos Réservation(s) existante(s).
6.7 Certains propriétaires d'hébergement ou d'emplacement nu peuvent exiger le versement d'une caution à votre arrivée, auquel cas vous en serez informé au moment de la Réservation ou peu après. Les taxes locales peuvent également être payées à l'arrivée ou au départ de votre hébergement ou emplacement nu.
6.8. Selon la nature de réservation effectuées, il pourra être facturé des frais complémentaires :

- frais de dossier (non remboursables en cas d'annulation)
- frais de traitement (notamment en cas de paiement par chèques ou chèques vacances) (non remboursable en cas d'annulation)
- options

7. Annuler une réservation

7.1 Vous êtes informé que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement ou d'emplacement nu, de transport, de restauration et de loisirs. Ainsi, les Réservations réalisées à partir de notre site web ne peuvent pas faire l'objet de l'exercice d'un droit de rétractation.

7.2 Vous pouvez annuler votre Réservation à tout moment sur votre espace client ou en nous informant par écrit à l'adresse suivante support@campings.com et la date effective de toute annulation sera la date à laquelle nous recevrons la notification écrite. Dans le cas où vous annulez votre Réservation, les frais d'annulation suivants seront appliqués :
7.2.1 Grille annulation Hébergements (hors emplacement nu)

Plus de quatre-vingt-dix (90) jours avant le premier jour de location de votre hébergement	Quinze (15) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assurance, de traitement et d'option
Entre quatre-vint-neuf (89) et trente (60) jours avant le premier jour de la location de votre hébergement	Trente (30) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assurance, traitement et d'option

Entre cinquante neuf (59) et trente (30) jours avant le premier jour de la location de votre hébergement	Cinquante (50) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assurance,de traitement et d'option
Entre vingt-neuf (29) et sept (7) jours avant le premier jour de la location de votre hébergement	Quatre-vingts (80) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assurance, de traitement et d'option
Moins de sept (7) jours avant le premier jour de location de votre hébergement	Cent (100) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assuranc, de traitement et d'option

7.2.2 Grille annulation emplacement nu

Plus de quatre-vingt-dix (90) jours avant le premier jour de location de votre emplacement nu	Gratuit pour emplacement nu et cent (100)% des frais de dossier, d'assurance, de traitement, et d'option
Entre quatre-vingt-dix (90) et trente (30) jours avant le premier jour de la location de votre ou emplacement nu	Gratuit pour emplacement nu et cent (100)% des frais de dossier, d'assurance, de traitement et d'option
Entre vingt-neuf (29) et sept (7) jours avant le premier jour de la location de votre ou emplacement nu	Quatre-vingts (80) % du coût total de votre hébergement ou emplacement nu et de tous les frais de dossier , d'assurance, de traitement et d'option
Moins de sept (7) jours avant le premier jour de location de votre ou emplacement nu	Cent (100) % du coût total de votre hébergement ou emplacement nu et de tous les frais de dossier, d'assurance, de traitement et d'option

7.3 Si le prix de votre Réservation a été indiqué « par personne » et qu'une ou plusieurs personnes annulent par la suite après que la Réservation a été confirmée par nous, la ou les personnes qui ont annulé seront redevables des frais d'annulation indiqués ci-dessus. Si le prix de votre Réservation a été indiqué « par hébergement » et qu'une ou plusieurs personnes annulent par la suite, après que la Réservation a été confirmée par nous, alors la ou les personnes restantes dans la Réservation seront responsables du coût total de la réservation de l'hébergement (ce qui peut conduire la ou les personnes restantes à payer plus, pour couvrir le montant que la ou les personnes qui ont annulé auraient payé). Veuillez noter que les frais d'annulation peuvent être récupérés via l'assurance, à condition que l'annulation ait lieu dans les limites de la police applicable.
7.4 Si vous avez souscrit une assurance par notre intermédiaire, vos primes d'assurance ne seront pas remboursées en cas d'annulation de votre Réservation.
7.5 Si vous avez réservé plus d'un hébergement ou emplacement nu chez nous, les frais d'annulation ne s'appliquent qu'à l'hébergement ou emplacement nu annulé.
7.6 Des options de réservations flexibles pourront vous être proposées lors du processus de réservation, vous donnant accès à des conditions d'annulation spécifiques (exemple : option Relax). En cas d'annulation ou de modification, le montant des options de réservation reste à la charge du client, sauf exception (se référer aux grilles de frais d'annulation et de modification)

8. Modifier votre Réservation
8.1 Si, vous souhaitez modifier votre Réservation de quelque manière que ce soit, par exemple votre date d'arrivée ou votre hébergement, nous ferons tout notre possible pour effectuer ces

changements, mais cela ne sera pas toujours possible. Toute demande de modification de votre réservation doit être adressée par écrit à support@campings.com par la personne ayant effectué la réservation et la date effective de toute modification sera la date à laquelle nous recevrons la notification écrite. **La modification n'est pas offerte pour l'emplacement nu.**
Dans le cas où vous modifiez votre réservation, les frais suivants s'appliquent :

Dans les vingt-quatre heures (24) heures suivant l'envoi de votre demande de réservation	Gratuit
Plus de soixante (60) jours avant le premier jour de location de votre hébergement	Gratuit sur l'hébergement, l'assurance et les frais de traitement, cent (100)% des frais de dossiers et d'option
Entre cinquante-neuf (59) et trente (30) jours avant le premier jour de la location de votre hébergement	Quinze (15) % du coût total de votre hébergement et cent (100)% des frais de dossiers et d'option, gratuit pour l'assurance et les frais de traitement
Entre vingt-neuf (29) et sept (7) jours avant le premier jour de la location de votre hébergement	Quatre-vingts (80) % du coût total de votre hébergement et cent (100)% des options, gratuit pour l'assurance, les frais de dossiers et les frais de traitement
Moins de sept (7) jours avant le premier jour de location de votre hébergement	Cent (100) % du coût total de votre hébergement et des options, gratuit pour l'assurance, les frais de dossiers et les frais de traitement

8.2 Aucun frais ne sera facturé en cas de modification : (i) du nom d'une personne ; ou (ii) du nombre de personnes dans une Réservation, à condition que le nombre total de personnes dans la Réservation ne dépasse pas l'occupation maximale de l'hébergement réservé (hors réservation facturée « par personne »)
8.3 Si vous avez souscrit une assurance par notre intermédiaire, celle-ci ne sera pas remboursée en cas de modification ou de changement de votre Réservation.
8.4 Dans le cas où vous avez réservé plus d'un hébergement avec nous, les frais de modification ne s'appliquent qu'à l'hébergement modifié.

9. Modifications ou annulations effectuées par nous
9.1 Il peut arriver que nous devions apporter des modifications ou annuler votre Réservation. Nous nous réservons le droit d'apporter des changements mineurs à votre Réservation. Dans ce cas, nous vous en informerons le plus tôt possible. Si nous apportons un changement important à votre Réservation (tel qu'un changement de pays, d'hébergement ou emplacement nu, de dates de location, etc.), nous vous informerons dès que possible, s'il reste du temps avant votre arrivée, et nous :
(i) vous proposerons un autre hébergement ou emplacement approprié, si nous sommes en mesure de vous en proposer un (vous paierez l'augmentation du coût si le remplacement est annoncé à un prix supérieur à celui de votre réservation initiale, ou recevrez un remboursement de la différence s'il est moins cher) ;
(ii) Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une alternative appropriée, nous ferons tout notre possible pour vous proposer un « bon d'achat » ou une « note de crédit » conformément à l'article 20 ci-dessous ; ou
(iii) nous vous rembourserons les sommes que vous nous avez versées lorsque vous ne souhaitez pas accepter les alternatives prévues aux articles 9.1(i) et 9.2(ii) ci-dessus. Dans ce cas, aucun frais d'annulation ne sera applicable et nous vous rembourserons dans un délai maximal de quatorze (14) jours après la résolution du Contrat. Selon le motif de l'annulation effectuée

9.2 Vous devrez répondre à notre proposition d'alternative appropriée dans le délai qui sera indiqué dans notre information relative à la modification de votre Réservation.
Nous ne serons pas responsables des pertes, dommages, coûts ou autres dépenses que vous pourriez encourir en raison de la modification ou de l'annulation de votre Réservation (à moins que cette modification ou cette annulation ne soit le résultat d'une violation du Contrat de notre part), ou en ce qui concerne les autres arrangements que vous avez pris avec d'autres fournisseurs dans le cadre de contrats distincts.

10. Circonstances exceptionnelles et inévitables
Sauf mention contraire expresse dans les présentes Conditions de Réservation, nous ne serons pas responsables des dommages, pertes, coûts ou autres dépenses encourus par vous - et nous ne vous verserons pas d'indemnités - lorsque l'exécution ou la prompte exécution de nos obligations contractuelles à votre égard est empêchée ou affectée - ou que vous subissez des dommages, pertes ou dépenses de toute nature - à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables.
Les circonstances exceptionnelles et inévitables sont des événements que ni nous ni les fournisseurs du ou des services en question ne pourraient, même en faisant preuve de toute la diligence requise, prévoir ou éviter et comprennent, sans limitation : la guerre (qu'elle soit réelle ou menacée), les troubles civils, les émeutes, les conflits, les activités terroristes et/ou leurs conséquences ou la menace de telles activités, les risques sanitaires, les maladies infectieuses, les épidémies et les pandémies et les mesures gouvernementales visant à lutter contre de telles épidémies, les émeutes, l'acte de tout gouvernement ou de toute autre autorité nationale ou locale ou l'acte de toute autorité aéroportuaire, portuaire ou fluviale, les problèmes techniques imprévisibles en matière de transport, la restriction de la fermeture ou la congestion des aéroports, des ports ou de l'espace aérien ; les restrictions de vol ou autres restrictions de voyage imposées par un gouvernement, une autorité réglementaire ou un autre tiers ; les conflits du travail, les sanctions, la fermeture des écluses, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les incendies, les inondations, les conditions météorologiques défavorables, les éruptions volcaniques, les catastrophes chimiques ou biologiques et tous les événements similaires échappant à notre contrôle ou à celui du fournisseur concerné.

11. Notre responsabilité

AddGuests LTD a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Accelerant Insurance Europe. En cas d'insolvabilité, les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme pour obtenir le remboursement des sommes versées.

Votre police est administrée par TMU Management Limited et souscrite par Accelerant Insurance Europe SA/NV UK Branch, 1 Tollgate Business Park Tollgate West Colchester CO3 8AB.

Accelerant Insurance Europe SA/NV UK Branch est l'établissement britannique d'Accelerant Insurance Europe SA/NV, une compagnie d'assurance agréée sous le code 3193 et réglementée par la Banque Nationale de Belgique et l'Autorité des Services et Marchés Financiers en Belgique. Autorisée par l'Autorité de régulation prudentielle. Soumis à la réglementation de la Financial Conduct Authority et à une réglementation limitée de la Prudential Regulation Authority. Les détails concernant l'étendue de notre réglementation par l'Autorité de régulation prudentielle sont disponibles sur demande.

Le numéro de référence du cabinet d'Accelerant Insurance Europe SA/NV UK Branch est 940712. Son numéro d'établissement au Royaume-Uni est BR025748 et son bureau d'établissement au Royaume-Uni est situé à 1 Tollgate Business Park, Tollgate West, Colchester, CO3 8AB.

Procédure de réclamation

Si vous souhaitez déposer une plainte concernant la police ou le service que nous offrons, ou votre demande d'indemnisation, veuillez contacter:
Service des plaintes
TMU Management
Unité 10, Tinwell Business Park, Steadfold Lane, Stamford, Lincolnshire, PE9 3UN
Courriel : complaints@trustmy.group
Téléphone : 01780 679894

12. Covid-19

12.1 Les deux parties reconnaissent la crise mondiale de COVID-19 en cours et acceptent nos obligations de nous conformer à toute directive officielle des gouvernements ou des autorités locales.

Nous ne serons pas responsables des remboursements, compensations, coûts, dépenses ou autres pertes de toute nature encourus par vous (y compris, le cas échéant, le coût d'un traitement médical), dans les circonstances suivantes :

(i) Si vous, ou l'un des membres de votre groupe de Réservation, êtes testé positif au Covid-19 et devez être mis en quarantaine pendant un certain temps, ou si vous êtes informé ou si vous apprenez que vous avez, ou que vous pensez avoir, été en contact étroit avec une personne qui a été testée positive au Covid-19 (ou qui pense avoir le Covid-19) et que vous devez vous isoler pendant un certain temps. Si cela se produit dans les 14 jours précédant votre date de départ, vous devez nous contacter car il se peut que vous ne puissiez plus voyager. Nous vous proposerons les options suivantes dans la mesure du possible et sous réserve de disponibilité :

(a) le report de votre Réservation à une date ultérieure. Nous vous informerons de tout impact sur le prix que le report peut avoir (veuillez noter que vous pourriez devoir payer des frais de modification de votre Réservation, ainsi que toute augmentation de coût imposée par d'autres fournisseurs) ;

(b) l'annulation de votre Réservation, auquel cas nos frais d'annulation standard s'appliqueront à compter de la date à laquelle nous recevrons la notification d'annulation de la personne ayant effectué la réservation. Vous pourrez peut-être demander le remboursement de ces frais à votre assurance voyage.

Si cela se produit alors que vous êtes à destination, veuillez-nous en informer sans délai et nous vous fournirons l'assistance raisonnable que nous pouvons vous apporter dans ces circonstances. Toutefois, nous ne serons pas tenus de couvrir le coût de toute annulation de votre Réservation, des arrangements de transport manqués, de l'hébergement ou emplacement nu supplémentaire requis (soit au Royaume-Uni, soit dans toute autre destination, avant votre départ), ou d'autres coûts associés encourus par vous. Vous devez vous assurer que vous avez une assurance voyage qui couvre ces frais.

(ii) Vous échouez à des tests, des contrôles ou d'autres mesures imposés par un fournisseur, une compagnie aérienne, un port ou un aéroport, une autorité de contrôle des frontières ou tout autre organisme gouvernemental ou autorité locale, ou vous ne vous soumettez pas à des tests ou à une évaluation lorsqu'on vous le demande et, de ce fait, vous vous voyez refuser l'accès à l'embarquement, l'accès à la destination, l'accès aux services, ou vous êtes autrement dans l'impossibilité de poursuivre votre Réservation, ou cette partie de votre Réservation.

12.2 Vous reconnaissez également que le propriétaire de l'hébergement ou de l'emplacement nu et les autres fournisseurs de services de voyage associés devront se conformer aux directives et exigences nationales et/ou locales relatives au Covid-19 et qu'ils ont mis en œuvre certaines mesures en conséquence. Il s'agira probablement d'exigences spécifiques concernant l'équipement de protection individuelle, comme l'utilisation de masques par le personnel (et il se peut que vous

soyez également tenu de porter un masque), la distanciation sociale, la limitation du nombre d'utilisateurs de certaines installations, la désignation d'autres voies d'entrée et de sortie, l'obligation de se désinfecter les mains et la modification des normes et procédures de sécurité habituelles ou normalement attendues. Nous ne nous attendons pas à ce que ces mesures aient un impact significatif sur la jouissance de votre Réservation et toutes les mesures seront prises dans le but de garantir votre sécurité et celle des personnes qui vous entourent.

13. Votre réservation d'hébergement ou d'emplacement nu

13.1 Étant donné que votre Réservation concerne uniquement l'hébergement ou d'emplacement nu(et non d'autres services de voyage), vous **ne** bénéficierez **PAS** des droits s'appliquant aux forfaits en application du Règlement britannique sur les voyages à forfait et les arrangements de voyages liés de 2018 ou en application des règles nationales applicables en matière de forfait. Par conséquent, nous ne serons pas responsables de la bonne exécution de tout service de voyage supplémentaire que vous pourriez réserver et, en cas de problème avec ces services de voyage, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

13.2 La classification de l'hébergement ou de l'emplacement nu est conforme aux normes locales du pays où se trouve l'hébergement ou l'emplacement nu. Les propriétaires fournissent des photos et/ou des illustrations pour notre site web qui donnent un aperçu des hébergements ou de l'emplacement nu et des services proposés. Ces photos et/ou illustrations sont fournies à titre d'information et peuvent faire l'objet de modifications en fonction de l'indisponibilité ou de la disponibilité des installations. Dans l'hypothèse où les illustrations de l'hébergement ou de l'emplacement nu ne correspondraient pas à la Réservation, vous êtes invités à nous indiquer cette non-conformité dans les meilleurs délais. Nous mettrons en œuvre les mesures appropriées conformément à nos obligations légales.

13.3 Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans les hébergements ou emplacement nu, sauf indication contraire expresse. Veuillez nous contacter si vous souhaitez vérifier si un hébergement ou un emplacement nu accepte les animaux de compagnie.

13.4 Le propriétaire de l'hébergement ou de l'emplacement nu peut spécifier des règles et conditions supplémentaires qui s'appliqueront pendant votre location, dont des copies seront disponibles à votre arrivée.

13.5 Les heures d'arrivée et de départ ainsi que les détails concernant la localisation et la restitution des clés de votre hébergement seront inclus dans votre bon d'échange (voir article 3.4). Si ces informations sont manquantes sur votre bon, veuillez nous contacter à support@campings.com sans délai.

13.6 En cas d'arrivée tardive pour quelque raison que ce soit, vous devez informer directement le propriétaire de l'hébergement ou de l'emplacement nu par téléphone, afin que les clés puissent être mises à votre disposition à votre arrivée.

14. Excursions et autres prestations

Les excursions ou autres prestations que vous pouvez choisir de réserver ou de payer pendant que vous êtes à destination ne font pas partie de votre Contrat avec nous. Votre contrat sera conclu avec l'opérateur de l'excursion ou de la prestation et non avec nous et nous ne serons pas responsables de la fourniture d'une telle excursion ou d'une autre prestation ou de tout ce qui se passe au cours de la fourniture de ce service.

15. Conseils aux voyageurs

15.1 Votre Réservation auprès de nous concerne uniquement l'hébergement ou l'emplacement nu. Il est de votre responsabilité de vérifier et de respecter toutes les exigences en matière de voyage, de passeport, de visa, d'entrée, de santé, de vaccination, de test et d'immigration applicables à votre Réservation. Les exigences changent régulièrement et vous devez donc vérifier et contrôler en permanence les exigences jusqu'à la date de votre retour, tant en ce qui concerne les pays vers lesquels vous voyagez que ceux par lesquels vous passez.

Outre les ambassades et/ou consulats concernés, des informations sur les voyages et la santé sont également disponibles sur les pages correspondantes de notre site web https://www.campings.com/fr/content/travellers-information/.

15.2 Nous ne sommes pas responsables dans le cas où une personne faisant partie de votre Réservation ne peut pas voyager parce qu'elle ne s'est pas conformée aux exigences en matière de voyage, de passeport, de visa, de vaccination, de test ou d'immigration ou qu'elle n'est pas en possession des documents de voyage nécessaires (y compris, sans s'y limiter, les certificats de vaccination, les tests et tout autre document requis). La plupart des pays exigent désormais que les passeports soient valables au moins 6 mois après la date de votre retour. Si votre passeport est dans sa dernière année à partir de la date d'émission, vous devez vérifier sa validité auprès de l'ambassade du pays que vous visitez.

16. Comportement

16.1 Si votre comportement ou celui d'un membre de votre Réservation cause ou est susceptible de mettre en danger ou de porter atteinte aux tiers (tout autre voyageur, notre personnel ou nos agents ou celui de prestataires et/ou partenaires) ou des dommages matériels, nous nous réservons le droit de considérer que votre Réservation a été annulée par vous avec effet immédiat. Dans ce cas, notre responsabilité envers vous cessera et vous et les personnes visées dans votre Réservation devrons quitter votre hébergement ou emplacement nu immédiatement. Nos obligations envers vous et/ou les personnes visées dans votre Réservation cesseront immédiatement et ne serons pas responsables des dommages, pertes, remboursements, dépenses ou autres coûts encourus par vous en conséquence, y compris, mais sans s'y limiter, toute organisation de voyage de retour, les coûts de nettoyage, de réparation ou de remplacement des biens perdus, endommagés ou détruits par vous, ou la compensation de tout fournisseur ou agent affecté par vos actions.

16.2 Si vous causez des dommages à l'hébergement ou à l'emplacement nu dans lequel vous séjournez, vous devez rembourser intégralement le propriétaire concerné pour le coût des dommages avant la fin de votre séjour (si le coût a déjà été établi) ou dès que le coût a été établi (si établi plus tard). Vous devez également nous indemniser pour le montant total de toute réclamation (y compris tous les frais judiciaires) faite contre nous ou tout tiers en conséquence. Nous ne pouvons pas être tenus responsables des actions ou du comportement des autres invités ou des personnes qui n'ont aucun lien avec votre Réservation ou avec nous.

16.3 La personne ayant effectué la Réservation et tout adulte accompagnant le groupe doivent, à tout moment :

(i) agir raisonnablement pour leur groupe et, en particulier, à l'égard des mineurs du groupe ;

(ii) s'assurer que toutes les personnes de la Réservation se conforment à toutes les exigences relatives au Covid-19 pendant le voyage ;

(iii) veiller à ce que le groupe tienne compte de sa sécurité personnelle pendant qu'il est à destination afin de ne pas s'exposer ou d'exposer d'autres personnes à des risques inutiles, y compris, sans s'y limiter, veiller à ce que les membres du groupe fassent attention lorsqu'ils sortent pendant les heures d'obscurité ; ne sortent pas seuls s'ils sont mineurs ; ne se mettent pas dans des situations à risque ; ne soient pas en état d'ébriété ou sous l'influence de toute autre substance illégale ou dangereuse et, en tout état de cause, ne permettent à aucune personne âgée de moins de 18 ans de consommer de l'alcool ; et sont conscients de leur comportement et de leurs actions dans le contexte de leur environnement ;

(iv) veiller à ce qu'aucun membre du groupe ne fume dans les lieux non fumeurs ou ne se comporte d'une autre manière qui pourrait entraîner un risque d'incendie ;

(v) s'assurer que le groupe ou tout membre du groupe se conforme à toutes les lois pertinentes.

17. Demandes spéciales
Toute demande spéciale doit nous être communiquée au moment de la Réservation. Bien que nous fassions tout notre possible pour répondre aux demandes spéciales et raisonnables, nous ne pouvons pas garantir qu'elles seront satisfaites et le fait de ne pas répondre à une demande spéciale de notre part ne sera pas considéré comme une violation de notre Contrat avec vous. Le fait qu'une demande spéciale ait été notée sur votre facture de confirmation de Réservation ou sur tout autre document ou qu'elle ait été transmise au propriétaire de l'hébergement ou de l'emplacement nu ne constitue pas une confirmation que cette demande sera satisfaite.

18. Handicaps et conditions médicales
Si vous, ou l'un des membres de votre Réservation, souffrez d'un problème médical spécifique, d'un handicap ou d'une mobilité réduite qui pourrait affecter l'hébergement ou l'emplacement nu choisi, vous devez nous en fournir tous les détails au moment de la Réservation et avant que nous vous envoyions notre facture de confirmation de Réservation, afin que nous puissions vous conseiller sur l'adéquation ou non de l'hébergement ou l'emplacement choisi.
La personne ayant effectuée la Réservation doit également nous informer rapidement de tout changement qui pourrait survenir après la Réservation mais avant l'arrivée dans votre hébergement ou emplacement nu. Si nous estimons raisonnablement qu'un hébergement ou emplacement nu peut ne pas être adapté aux besoins particuliers de la personne concernée, nous devons nous réserver le droit de vous en informer.

19. Réclamation
Si vous rencontrez des problèmes avec votre hébergement ou emplacement nu pendant votre séjour, vous devez en informer immédiatement le propriétaire qui s'efforcera de remédier à la situation.
Si votre réclamation n'est pas résolue localement, vous devez nous envoyer une notification écrite formelle de votre réclamation **par e-mail à : support@campings.com au plus tard deux ans après la fin de votre séjour**, en indiquant votre référence de Réservation et toute autre information pertinente, sous réserve des délais applicables à la prescription en matière de dommages corporels. Veuillez faire en sorte que votre communication écrite soit concise et précise. Cela nous permettra d'identifier rapidement vos préoccupations et d'accélérer notre réponse.

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution donnée à votre réclamation :

- en tant que Membre du Médiateur Tourisme et des Voyages (MTV), vous pouvez saisir MTV Médiateur si vous avez reçu une réponse négative de notre part ou si nous ne vous avons pas répondu soixante (60) jours après l'envoi de votre réclamation en utilisant le formulaire en ligne du MTV disponible sur https://cloud7.eudonet.com/Specif/EUDO_03874/FormulaireDossierLitiges/index.aspx.

20. Notes de crédit et bons d'achat
20.1 Campings.com se réserve le droit d'offrir des « bons d'achat » dans le cas où votre Réservation est annulée en raison de circonstances inévitables et extraordinaires telles qu'énumérées à l'article 10, y compris (sans limitation) lorsque votre hébergement est fermé et/ou qu'il y a une interdiction de voyager et/ou un confinement. Ces bons d'achat peuvent être échangés en totalité ou en partie sur notre site web. Si vous refusez les « bons d'achat » proposés, un remboursement vous sera effectué dans les 14 jours suivant votre refus. Veuillez noter que pour les bons émis en votre faveur par Campings.com entre le 25 mars 2020 et le 15 septembre 2020 (en application de l'Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de

force majeure), vous pouvez toujours utiliser lesdits bons pour effectuer une Réservation ou demander un remboursement intégral, correspondant à votre paiement initial, sur notre site web.
20.2 Dans le cas où vous annulez votre Réservation, vous pouvez demander une « note de crédit » au lieu d'un remboursement. Les notes de crédit peuvent être utilisées en totalité ou en partie sur notre site web, mais elles ne peuvent pas être remboursées à une date ultérieure. Les notes de crédit sont valables pendant 12 mois à compter de la date d'émission, mais ne sont pas couvertes par notre garantie financière telle que définie à l'article 11.1. Si vous demandez une note de crédit plutôt qu'un remboursement et que vous effectuez une Réservation que vous souhaitez modifier ultérieurement, les frais énoncés à l'article 8 s'appliqueront à cette réservation modifiée. Si une Réservation effectuée à l'aide d'une note de crédit est annulée par la suite, tout remboursement sera effectué sous la forme d'une nouvelle note de crédit.

21. Protection des données
Nous collectons et traitons vos données personnelles lorsque vous réalisez une réservation par notre intermédiaire et, plus généralement, lorsque vous utilisez notre site.
Notre politique de confidentialité https://www.campings.com/fr/content/politique-de-confidentialite-et-cookies/ énonce les données personnelles que nous collectons à votre sujet, comment et pourquoi nous les utilisons, à qui nous les transmettons et comment nous protégeons votre vie privée conformément au Règlement Européen Général sur la Protection des Données et la loi britannique sur la protection des données (le *Data protection Act de 2018*, incluant le règlement général sur la protection des données britannique).

22. Modification
Les présentes Conditions de Réservation peuvent être modifiées par nous à tout moment et à notre seule discrétion. Toute nouvelle Condition de Réservation sera publiée sur notre site web et remplacera la version précédente dès lors qu'elle aura été portée à votre connaissance de manière claire et compréhensible et que vous l'aurez acceptée. Les nouvelles Conditions de Réservation ne seront pas applicables aux Réservations en cours, lesquelles demeureront soumises aux Conditions de Réservations applicables lors de la Réservation.

23. Droit et juridiction
Les présentes Conditions de Réservation et tout contrat auquel elles renvoient sont régis à tous égards par le droit anglais. Sans préjudice de ce qui précède, toute personne physique utilisant nos services à des fins autres que celles de son activité professionnelle peut néanmoins se prévaloir des dispositions d'ordre public applicables dans le pays dans lequel elle a son domicile.

Tout litige, toute réclamation ou toute autre question survenant entre nous à la suite ou en relation avec votre Contrat ou votre Réservation sera traité par les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles. Sans préjudice de ce qui précède, toute personne physique utilisant nos services à des fins autres que celles de son activité professionnelle peut saisir les tribunaux compétents du pays dans lequel elle a son domicile.